

Penerapan Viewboard Rooster Berbasis Bootstrap Sebagai Penunjang Pelayanan iDuhelp! Pada Perguruan Tinggi

Erick Febriyanto¹, Yulianto², Fauziyyah Husna Nurdianah Lestari³

^{1,2,3}STMIK Raharja Tangerang

¹erick@raharja.info, ²yulianto@raharja.info, ³fauziyyah@raharja.info

ABSTRAK. Perguruan Tinggi Raharja adalah salah satu lembaga pendidikan yang berada di kota Tangerang dengan berfokus pada bidang IT (Information and Technology) dalam setiap jurusannya. Pada saat ini Perguruan Tinggi Raharja terus meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam hal pelayanan informasi untuk setiap mahasiswa/mahasiswi di Perguruan Tinggi Raharja. Salah satu pelayanan informasi yang saat ini diterapkan pada Perguruan Tinggi Raharja yaitu Role Online System Ticketing (ROOSTER) yang memiliki peran penting dalam hal pelayanan informasi. Cara kerja pemberian pelayanan dengan ROOSTER ini yaitu dengan menggunakan sebuah tiket yang nantinya akan diberikan kepada pihak terkait yang menangani bagian tertentu, dimana pihak terkait tersebut akan memberikan informasi yang akurat dalam pelayanan iDuhelp!. Dalam viewboard sistem ROOSTER saat ini sudah dirancang cukup baik, namun tetap saja memiliki beberapa kekurangan salah satunya yaitu data yang ditampilkan dalam viewboard ROOSTER terkadang tidak sesuai dengan data yang ada di dalam sistem ROOSTER itu sendiri. Hal ini tentunya membuat customer atau admin tidak dapat melihat status tiket ROOSTER yang telah dibuatnya secara akurat karena kurang update. Begitupun dengan atasan atau pimpinan sulit untuk mengecek performa staff ROOSTER. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Viewboard sistem ROOSTER. Metode analisa sistem dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini diperoleh agar Viewboard pada sistem ROOSTER dapat menjadi Viewboard yang informatif sehingga dapat memberikan sebuah informasi yang akurat, tepat, dan terpercaya.

Kata Kunci: ROOSTER, Pelayanan informasi, Viewboard

ABSTRACT. Perguruan Tinggi Raharja is one of the educational institutions located in Tangerang focused on IT (Information and Technology) in every department. At this time Perguruan Tinggi Raharja continue to improve the quality of its services, especially in terms of information services for every student at the Perguruan Tinggi Raharja. One of the information services currently applied to Perguruan Tinggi Raharja is Role Online System Ticketing (ROOSTER) which has an important role in terms of information services. The way of service delivery with ROOSTER is by using a ticket that will be given to the relevant parties that handle certain parts, where the relevant parties will provide accurate information in the service iDuhelp!. In the viewboard ROOSTER system is now designed well enough, but still has some drawbacks one of them is the data displayed in the viewboard ROOSTER sometimes not in accordance with existing data in the system ROOSTER itself. This certainly makes the customer or admin can not see the ROOSTER ticket status that has been made accurately because of less updates. Likewise with superiors or leaders difficult to check the performance of staff ROOSTER. Therefore this study aims to develop the Viewboard ROOSTER system. System analysis method in this study using SWOT analysis. The results of this study obtained for Viewboard on ROOSTER system can be an informative Viewboard so as to provide an accurate, precise, and reliable information.

Keywords: ROOSTER, Information services, Viewboard

PENDAHULUAN

Role Online System Ticketing (ROOSTER) yang ada pada Perguruan Tinggi Raharja ditujukan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna sistem ROOSTER itu sendiri. Hal ini dilakukan dengan cara menyediakan berbagai sumber informasi yang akurat serta dapat memenuhi kepuasan bagi penggunaannya. ROOSTER telah memberikan perubahan yang signifikan bagi perkembangan pelayanan sistem informasi saat ini yang ada pada Perguruan Tinggi Raharja.



Gambar 1. Logo ROOSTER
(Sumber: <http://rooster.illearning.me>)

Role Online System Ticketing (ROOSTER) merupakan salah satu bentuk pelayanan sistem informasi menggunakan sebuah tiket yang dibuat secara online "ticketing online". Dimana sistem ini dibuat sebagai media untuk melanjutkan berbagai pertanyaan dari para operator iDuhelp! pada Perguruan Tinggi Raharja.

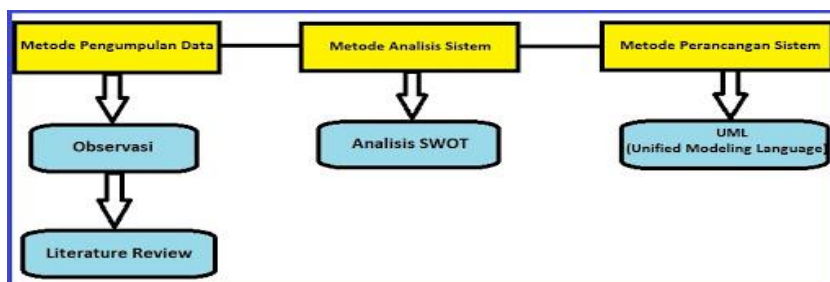
Cara kerja dari sistem ini yaitu apabila ada pertanyaan dari mahasiswa yang tidak dapat dieksekusi secara langsung oleh operator iDuhelp! maka operator tersebut harus melimpahkan atau melanjutkan pertanyaan tersebut kepada pihak terkait tepatnya yang menangani bagian tertentu. Dimana cara melimpahkan pertanyaan mahasiswa dari operator iDuhelp! kepada pihak terkait yaitu dengan cara membuat tiket ROOSTER ini. Pada sistem ROOSTER admin atau operator iDuhelp! dapat membuat tiket baru dengan menuliskan data pribadi mahasiswa yang bertanya serta kepada siapa tiket tersebut ditujukan sesuai dengan pertanyaan mahasiswa tersebut.

Akan tetapi pada sistem yang berjalan saat ini masih terdapat beberapa kekurangan salah satunya informasi atau data yang terdapat pada viewboard ROOSTER tidak sesuai dengan informasi atau data yang ada pada sistem ROOSTER itu sendiri. Hal ini tentunya dapat memberikan sebuah informasi yang tidak akurat kepada staff ROOSTER atau customer apabila ingin mengecek status tiket ROOSTER yang telah dibuatnya. Selain itu, apabila data atau informasi yang ditampilkan tidak tepat maka dapat menyulitkan admin ROOSTER dalam melakukan rekapan data guna menilai performa staff ROOSTER.

Bootstrap merupakan sebuah alat bantu (framework) dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML dan CSS untuk membuat dan menunjang sebuah halaman website yang menarik serta mendukung berbagai macam device sesuai dengan kebutuhan. Viewboard ROOSTER merupakan suatu bentuk sistem informasi yang berfungsi agar para operator iDuhelp! dapat mengetahui status tiket ROOSTER yang dibuatnya serta untuk mengetahui berbagai informasi terbaru mengenai tiket ROOSTER. Maka dari itu melalui penelitian ini maka dibuatlah sebuah pengembangan Viewboard ROOSTER yang diharapkan dapat membantu admin ROOSTER dalam melakukan rekap data ROOSTER sehingga dapat dengan mudah menilai kinerja staff ROOSTER, serta mempermudah customer dalam melakukan pengecekan perihal tiket ROOSTER.

METODE

Pada dasarnya penelitian ini merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan yang selanjutnya akan dianalisis.



Gambar 2. Metode Penelitian

Adapun untuk metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung (observasi) ke tempat yang dijadikan objek penelitian dan metode observasi sistem ini dilakukan pada REC (Raharja Enrichment Center) Perguruan Tinggi Raharja. Untuk metode analisis sistemnya data yang diperoleh berupa data masukan dan keluaran menggunakan analisis SWOT dengan memaksimalkan kekuatan (strengths), kelemahan (weakness), peluang (opportunities) dan ancaman (threats) terhadap Viewboard ROOSTER. Sedangkan metode perancangan sistem yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan tools yaitu Unified Modelling Language (UML) yang dibuat dengan menggunakan software Microsoft Visual Paradigm.

Pada penelitian sistem ini juga digunakan metode literature review dengan mengumpulkan bahan berupa teori pengetahuan yang diperoleh dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan sistem yang sedang diteliti saat ini. Berikut ini adalah daftar literature review yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan referensi untuk pengembangan sistem Viewboard ROOSTER:

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh Untung Rahardja, Indri Handayani dan Lilis Setiani dari Perguruan Tinggi Raharja pada tahun 2017 yang berjudul "VIEWBOARD SEBAGAI LAPORAN JUMLAH KESELURUHAN ARTIKEL PADA ILEARNING RAHARJA ASK AND NEWS". Dalam penelitian yang mereka lakukan ini membahas tentang pentingnya sebuah Viewboard atau Dashboard yang ada dalam sebuah sistem, guna menampilkan sebuah data atau informasi yang dapat memberikan gambaran dari performa sistem tersebut dalam bentuk sebuah panel. Viewboard

- atau Dashboard ini juga dapat dijadikan alat atau sarana untuk memonitoring kinerja, mengevaluasi proses kerja, serta memberikan solusi bagi proses yang sedang berjalan(**Rahardja, 2017**).
2. Penelitian yang telah dilakukan oleh Untung Rahardja, Qurotul Aini dan Fitri Faradilla dari Perguruan Tinggi Raharja pada tahun 2018 yang berjudul “IMPLEMENTASI VIEWBOARD BERBASIS INTERAKTIF JAVASCRIPT CHARTS PADA SISTEM PENILAIAN PERKULIAHAN”. Dalam penelitian yang mereka lakukan ini membahas tentang diperlukannya sebuah media yang terdapat pada sistem penilaian perkuliahan atau Pen+ guna menampilkan sebuah informasi dengan ringkas agar mudah dipahami bagi yang membacanya. Dengan menggunakan sebuah tampilan yang berupa grafik highcharts serta google charts pada halaman informasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu serta mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh sistem penilaian perkuliahan atau Pen+ tersebut(**Rahardja, 2018**).
 3. Penelitian yang telah dilakukan oleh Untung Rahardja, Eka Purnama Harahap, dan Dini Intan Pratiwi dari Perguruan Tinggi Raharja pada tahun 2018 yang berjudul “PEMANFAATAN RINFOSHEET SEBAGAI MEDIA INFORMASI LAPORAN PENJUALAN BARANG PADA RAHARJA INTERNET CAFE”. Dalam penelitian yang mereka lakukan ini membahas tentang pemanfaatan dari aplikasi RinfoApps yaitu yang dikenal dengan nama RinfoSheet sebagai media pembuatan laporan penjualan yang ada pada Raharja Internet Cafe (RIC). Dimana Raharja Internet Cafe (RIC) merupakan sebuah tempat untuk menunjang kegiatan atau aktivitas perkuliahan mahasiswa/i Perguruan Tinggi Raharja. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu pembuatan laporan penjualan yang dapat dilakukan secara online dan dapat tersimpan secara otomatis(**Rahardja, 2018**).
 4. Penelitian yang telah dilakukan oleh Untung Rahardja, Khanna Tiara dan Ria Utami dari Perguruan Tinggi Raharja pada tahun 2016 yang berjudul “OPTIMALISASI PENERAPAN ROOSTER BERBASIS OSTIKET UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN”. Dalam penelitian yang mereka lakukan ini membahas tentang salah satu bentuk pelayanan informasi dengan sistem ROOSTER (Role Online System Ticketing) dengan menggunakan sebuah tiket online yang dibuat oleh operator iDuhelp! pada Perguruan Tinggi Raharja untuk mendapatkan pelayanan terusan yang akan ditindaklanjuti oleh pihak terkait pada bagian tertentu. Tujuannya ialah agar dapat memberikan pelayanan sistem informasi yang maksimal terhadap mahasiswa/mahasiswi pada Perguruan Tinggi Raharja(**Rahardja, 2016**).
 5. Penelitian yang dilakukan oleh Samsuriah dari STMIK Profesional Makassar pada tahun 2017 yang berjudul “THE SMART CITY DASHBOARD : THE OPTIMIZATION OF THE HEALTH SERVICE WITH THE APPLICATION OF THE INFORMATION TECHNOLOGY AT THE COMMUNITY HEALTH CENTER LEVEL”. Dalam penelitian ini membahas tentang perancangan aplikasi berbasis website yang berfungsi sebagai server dan juga berfungsi untuk memonitoring (layaknya sebuah viewboard atau dashboard) progress perkembangan pelayanan kesehatan (puskesmas) di makassar. Informasi yang akan ditampilkan nantinya ada sistem tersebut berupa penyajian informasi mengenai data pasien, form pemeriksaan serta tampilan informasi atau data dalam bentuk sebuah grafik(**Samsuriah, 2017**).
 6. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Deddy Pratama, dan Ely Susanti dari Perguruan Tinggi Raharja pada tahun 2016 yang berjudul “IMPLEMENTASI VIEWBOARD DALAM Mendukung Penyebaran Informasi Dengan Penyajian Artificial Informatics Pada Perguruan Tinggi”. Dalam penelitian ini membahas tentang penerapan aplikasi viewboard sebagai materi atau model pembantu pimpinan dalam membuat keputusan pada institusi suatu pendidikan. Aplikasi viewboard pada sistem ini telah diuji coba untuk mengukur statistik overview kemahasiswaan yang ada pada Perguruan Tinggi Raharja. Hasil akhir dari pengujian sistem ini menunjukkan bahwa viewboard dapat menarik data dari berbagai repository database yang sudah ada(**Rahardja, 2016**).
 7. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Khanna Tiara, dan Maya Ima Erviani dari Perguruan Tinggi Raharja pada tahun 2016 yang berjudul “OPTIMALISASI VIEWBOARD RHJFOX BERBASIS BOOTSTRAP SEBAGAI SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN”. Dalam penelitian ini membahas tentang viewboard RhjFox yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai data-data yang ada pada database RhjFox sehingga menjadi sebuah penunjang keputusan yang nantinya dapat menampilkan informasi yang akurat dan terkini yang berkaitan dengan RhjFox(**Rahardja, 2016**).
 8. Penelitian yang dilakukan oleh Oana Velcu Laitinen dan Ogan M. Yigitbasioglu yang berjudul “THE USE OF DASHBOARDS IN PERFORMANCE MANAGEMENT: EVIDENCE FROM SALES MANAGERS”. Dalam penelitian ini membahas tentang laporan hasil survei kepada

manajer penjualan tentang penggunaan dashboard di perusahaan-perusahaan Finlandia. Manajer penjualan menggunakan sistem dashboard ini untuk empat tujuan berbeda yaitu untuk pemantauan, rasionalisasi, pemecahan masalah serta komunikasi dan konsistensi (Velcu Laitinen, 2012).

9. Penelitian yang dilakukan oleh Langgeng listiyoko, Rimadini asri ardi, dan Ali maksum pada tahun 2018 yang berjudul “IMPLEMENTASI LIVE DASHBOARD DALAM PENGEMBANGAN BUSINESS INTELLIGENCE PADA E-LEARNING STMIK MUHAMMADIYAH BANTEN”. Dalam penelitian ini membahas tentang laporan kinerja sebuah sistem yang dituangkan dan digambarkan dalam sebuah dashboard, dikembangkan dengan konsep online dan bersifat live. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini sangat membantu manajemen dalam menentukan beberapa kebijakan strategis (Listiyoko, 2018).
10. Penelitian yang dilakukan oleh Indri Handayani, Herrafika Kusumahati, dan Alpih Nurul Badriah dari Perguruan Tinggi Raharja pada tahun 2017 yang berjudul “PEMANFAATAN GOOGLE SPREADSHEET SEBAGAI MEDIA PEMBUATAN DASHBOARD PADA OFFICIAL SITE IFACILITY DI PERGURUAN TINGGI”. Dalam penelitian ini membahas tentang diperlukannya penerapan viewboard atau dashboard pada pelaporan AC di official site iFacility, karena iFacility yang merupakan salah satu official site di Perguruan Tinggi Raharja belum menerapkan dashboard. Penerapan dashboard pada sistem ini menggunakan salah satu fitur dari Google yaitu Google Spreadsheet yang dimanfaatkan untuk menampung serta mengolah data untuk dijadikan sebuah informasi yang dibutuhkan (Handayani, 2017).

Setelah dilakukan peninjauan dari 10 (sepuluh) literature review di atas, telah banyak penelitian yang membahas tentang penggunaan sistem viewboard serta manfaat yang didapatkannya. Dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan sistem viewboard ini maka dapat disimpulkan bahwa sistem viewboard ini memiliki peranan yang penting guna menampilkan data atau informasi yang akurat agar membantu dalam pengambilan keputusan (Handayani, 2018). Selain itu sistem viewboard ini juga membantu dalam memonitoring kinerja, mengevaluasi proses kerja, serta memberikan solusi dari proses yang berlangsung. Karena pada viewboard ROOSTER nantinya diharapkan adanya pengembangan dalam bentuk tambahan serta tampilan informasi agar dapat dimaksimalkan penggunaannya oleh user.

Analisa SWOT

Pada metode analisa SWOT ini diidentifikasi berbagai faktor secara sistematis terhadap faktor-faktor yang meliputi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), serta ancaman (*threats*).

Strength (S)	Weakness (W)
1. Menunjang sistem pelayanan iDuHelp! pada Perguruan Tinggi Raharja dalam memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada customer.	1. Viewboard ROOSTER tidak dapat menampilkan rekapan data perbulan karena data yang ada pada sistem ROOSTER dan Viewboard ROOSTER tidak akurat.
2. Customer dapat melakukan pengecekan status tiket ROOSTER secara online pada Viewboard ROOSTER.	2. Sistem tidak dapat menampilkan informasi mengenai performa staff ROOSTER dalam bentuk grafik (<i>charts</i>) maupun tabel.
3. Admin ROOSTER dapat melakukan perekapan data dari Viewboard secara otomatis.	
Opportunities (O)	Threats (T)
1. Menyediakan fasilitas rekap tiket secara otomatis dengan menggunakan Viewboard yang tampilannya lebih menarik.	1. Banyaknya tiket ROOSTER yang tidak terlayani oleh PIC terkait sehingga tiket ROOSTER tersebut menjadi <i>overdue</i> .
2. Dapat memberikan informasi seputar performa staff ROOSTER dalam bentuk grafik (<i>charts</i>) dan tabel pada Viewboard ROOSTER.	2. Operator iDuHelp! tidak meneruskan jawaban tiket ROOSTER kepada customer sehingga memperhambat pelayanan informasi yang di berikan.
3. Dapat memberikan informasi mengenai detail tiket pada Viewboard ROOSTER.	

Gambar 3. Analisa SWOT Sistem Viewboard ROOSTER

Pada gambar di atas yang menunjukkan penggunaan analisa SWOT pada penelitian sistem viewboard rooster ini telah dijelaskan poin demi poin yang termasuk ke dalam faktor-faktor SWOT yang meliputi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), serta ancaman (*threats*) dari penelitian sistem viewboard rooster ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Permasalahan

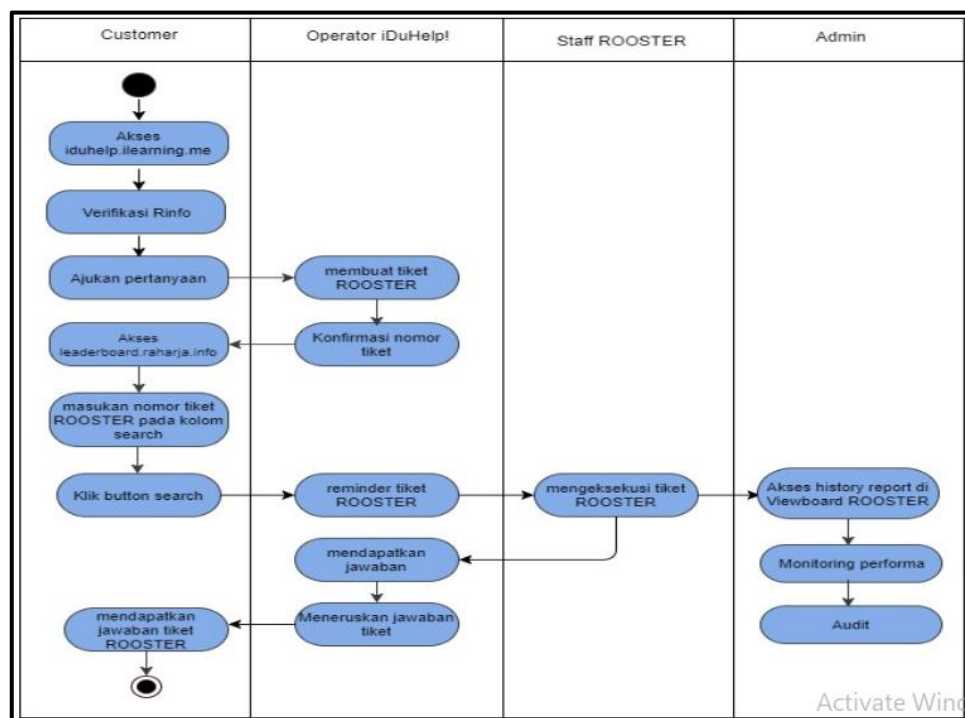
Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai sistem yang berjalan saat ini masih memiliki kekurangan di dalamnya dan masih belum bekerja secara optimal diantaranya yaitu pada saat operator iDuhelp! membuat tiket baru sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh customer untuk selanjutnya diteruskan kepada pihak tertentu dalam hal ini ialah PIC terkait, dan kemudian operator mengkonfirmasi tiket tersebut kepada customer, seharusnya customer bisa langsung melakukan pengecekan perihal status tiketnya tersebut apakah sedang dalam proses atau overdue yang artinya tiket tersebut telah kadaluarsa dan harus membuat kembali. Namun, dikarenakan sistem ini masih memiliki beberapa kekurangan maka disinilah kendalanya yaitu customer mengalami kesulitan untuk mengecek status tiket ROOSTER yang telah dibuatnya.

Seperti yang diketahui bahwa prosedur dalam menjawab tiket ROOSTER yang berjalan saat ini yaitu tiket ROOSTER yang telah dibuat oleh operator iDuhelp! ditujukan kepada PIC terkait maka PIC tersebut diwajibkan untuk segera mengeksekusi tiket ROOSTER tersebut maksimal dalam jangka waktu penanganan yaitu 1 x 24 jam (senin-jumat) sebelum status tiket ROOSTER tersebut mencapai batas overdue. Jika PIC terkait sudah mengeksekusi tiket tersebut akan ada notifikasi pemberitahuan yang dikirimkan kepada operator yang membuat tiket tersebut. Maka dalam hal ini operator iDuhelp! wajib mengirimkan jawaban berupa informasi pemberitahuan yang ditujukan kepada customer yang meminta penanganan tersebut. Namun dalam hal mengenai performa staff ROOSTER saat ini belum bisa ditampilkan karena belum tersedianya fitur performa staff ROOSTER baik itu dalam bentuk grafik (chart) maupun bentuk tabel pada Viewboard ROOSTER. Selain itu Viewboard ROOSTER ini seharusnya dapat dijadikan penunjang pelayanan informasi khususnya pelayanan iDuhelp! dalam hal pemberian informasi yang akurat kepada customer maupun staff ROOSTER itu sendiri.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana mengembangkan Viewboard ROOSTER yang saat ini berjalan pada Perguruan Tinggi Raharja guna memaksimalkan pelayanan iDuhelp! agar dapat menampilkan performa staff ROOSTER dan juga dapat memberikan informasi penting yang akurat terhadap customer (Rahardja, 2018).

Pemecahan Masalah

Setelah dilakukan pengamatan dan analisa permasalahan yang terjadi pada sistem yang sedang berjalan saat ini, maka dibuatlah alternatif pemecahan masalahnya. Alternatif pemecahan masalahnya yaitu diperlukannya sebuah prosedur baru yang diterapkan dalam penanganan tiket ROOSTER saat ini guna memaksimalkan penggunaan sistem ini dan memudahkan penanganan tiket ROOSTER (Rahayu, 2017). Terutama untuk admin ROOSTER, staff ROOSTER, maupun customer dalam melakukan pengecekan atau pemantauan status tiket ROOSTER tersebut. Alternatif pemecahan masalah ini dapat dilakukan dengan melakukan pengembangan sistem Viewboard ROOSTER, membangun sebuah sistem yang lebih baik lagi agar maksimal dalam memberikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan informasi performa staff ROOSTER dalam bentuk grafik (chart) maupun tabel, memudahkan pengguna sistem dalam hal ini berarti customer, staff maupun admin yang dapat mengetahui secara akurat perihal status tiket ROOSTER serta diharapkan dengan membangun sistem yang lebih baik lagi ini dapat membuat sistem Viewboard ROOSTER ini menjadi lebih menarik dan informatif.

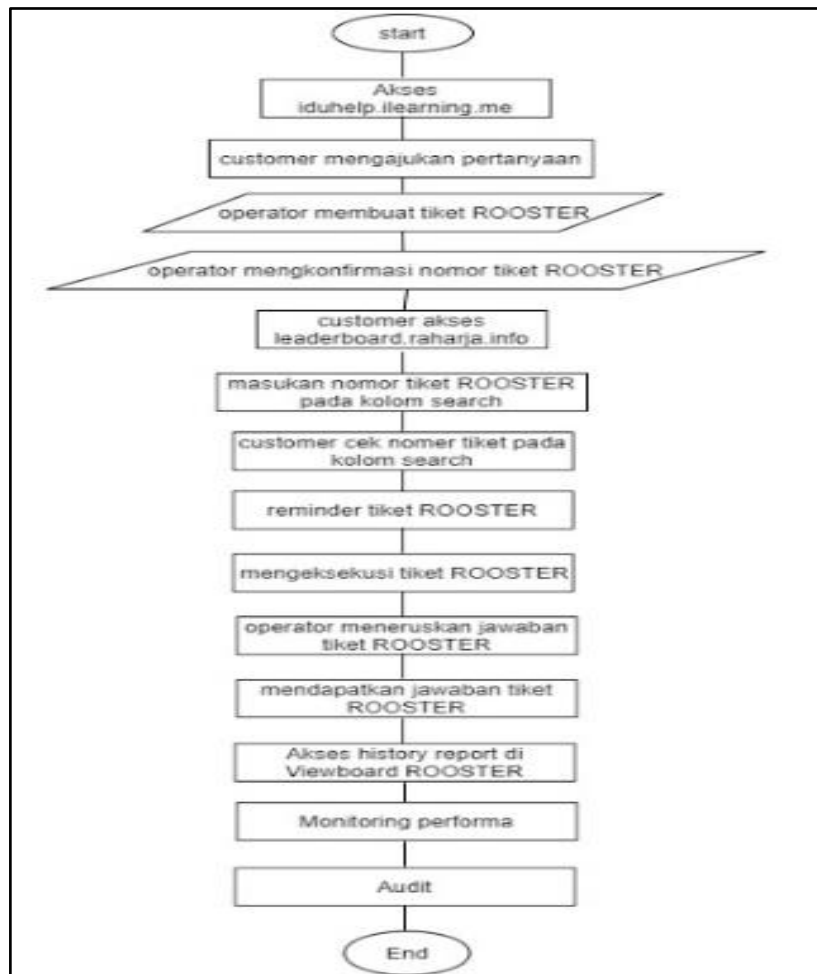


Gambar 4. Activity Diagram Sistem Viewboard ROOSTER

Dapat dijelaskan dari gambar activity diagram pada sistem viewboard rooster di atas yaitu terdapat 1 (satu) initial node sebagai tanda objek yang diawali. Terdapat 16 (enam belas) activity yang menandakan proses eksekusi dari suatu aksi diantaranya akses iduhelp.ilearning.me, verifikasi Rinfo, ajukan pertanyaan, membuat tiket rooster, konfirmasi nomor tiket, akses leaderboard.raharja.info, masukan nomor tiket rooster, klik button search, reminder tiket rooster, mengeksekusi tiket rooster, mendapatkan jawaban, meneruskan jawaban tiket, mendapatkan jawaban tiket rooster, akses history report di viewboard rooster, monitoring performa, dan audit. Serta 1 (satu) initial final node yang menandakan akhir dari aktivitas kegiatan sistem rooster tersebut.

Flowchart Algoritma

Setelah dilakukan penelitian terhadap penerapan sistem viewboard rooster berbasis bootstrap sebagai penunjang pelayanan iDuhelp! pada perguruan tinggi ini, maka alur proses cara kerja sistem rooster ini yang melibatkan customer serta operator iDuhelp! seperti yang digambarkan pada flowchart berikut ini:



Gambar 5. Flowchart Sistem Viewboard ROOSTER

Dari gambar flowchart pada sistem viewboard rooster di atas terdapat 2 (dua) simbol terminal yang menandakan mulai (*start*) dan berakhirnya (*end*) proses kerja sistem secara keseluruhan untuk admin rooster. Terdapat 2 (dua) simbol yang menyatakan proses input dan output pada sistem diantaranya operator membuat tiket rooster dan operator mengkonfirmasi nomor tiket rooster. Serta terdapat 12 (dua belas) simbol yang menyatakan proses yang berjalan diantaranya akses *iduhelp.ilearning.me*, customer mengajukan pertanyaan, customer mengakses *leaderboard.raharja.info*, memasukan nomor tiket rooster pada kolom search, customer cek nomor tiket pada kolom search, reminder tiket rooster, mengekseskusi tiket rooster, operator meneruskan jawaban tiket rooster, mendapatkan jawaban tiket rooster, mengakses history report di viewboard rooster, monitoring performa dan yang terakhir yaitu proses audit.

Listing Program

Listing program dari viewboard ROOSTER ini merupakan kumpulan kode pemrograman yang digunakan untuk membangun dan merancang halaman dari sistem viewboard ROOSTER. Dimana pada halaman dari sistem viewboard ROOSTER ini sendiri terdapat banyak fasilitas yang dibuat di dalamnya khususnya perihal pembuatan tiket ROOSTER, seperti fitur search pada bagian halaman utamanya yang digunakan untuk melakukan pengecekan tiket secara langsung tanpa harus masuk pada sistem ROOSTER itu sendiri. Kemudian fasilitas lainnya yaitu terdapat tingkatan dalam bentuk tabel perihal performa staff ROOSTER terbaru dan akurat.

Berikut adalah kode program dari viewboard ROOSTER:


```

<!DOCTYPE HTML>
<html>
<head>
  <meta charset="utf-8">
  <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge">
  <title>Viewboard ROOSTER</title>
  <!-- Tell the browser to be responsive to screen width -->
  <meta content="width=device-width, initial-scale=1, maximum-scale=1, user-scalable=no" name="viewport">
  <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
  <!-- Bootstrap 3.3.6 -->
  <link rel="stylesheet" href="bootstrap/css/bootstrap.min.css">
  <!-- Font Awesome -->
  <link rel="stylesheet" href="https://cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/font-awesome/4.5.0/css/font-awesome.min.css">
  <!-- Icons -->
  <link rel="stylesheet" href="https://cdnjs.cloudflare.com/ajax/libs/ionicons/2.0.1/css/ionicons.min.css">
  <!-- DataTables -->
  <link rel="stylesheet" href="plugins/datatables/dataTables.bootstrap.css">
  <!-- Theme style -->
  <link rel="stylesheet" href="dist/css/AdminLTE.min.css">
  <!-- AdminLTE Skins. Choose a skin from the css/skins
       folder instead of downloading all of them to reduce the load. -->
  <link rel="stylesheet" href="dist/css/skins/_all-skins.min.css">

  <!-- jQuery 2.2.3 -->
  <script src="https://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/2.2.4/jquery.min.js"></script>
  <!-- HTML5 Shim and Respond.js IE8 support of HTML5 elements and media queries -->
  <!-- WARNING: Respond.js doesn't work if you view the page via file:// -->
  <!--[if lt IE 9]>
  <script src="https://oss.maxcdn.com/html5shiv/3.7.3/html5shiv.min.js"></script>
  <script src="https://oss.maxcdn.com/respond/1.4.2/respond.min.js"></script>
  <![endif]>
</head>
<body class="hold-transition skin-purple sidebar-mini">
<div class="wrapper">

  <!-- /.content -->
  </div>
  <!-- /.content-wrapper -->
  <footer class="main-footer">
    <div class="pull-right hidden-xs">
    </div>
    <strong>Copyright © 2016-2017 <a href="http://rooster.raharja.info">ROOSTER</a></strong> All rights reserved. </footer>
  <div class="control-sidebar-bg"></div>
</div>
<!-- ./wrapper -->

<!-- Bootstrap 3.3.6 -->
<script src="bootstrap/js/bootstrap.min.js"></script>
<!-- DataTables -->
<script src="plugins/datatables/jquery.dataTables.min.js"></script>
<script src="plugins/datatables/dataTables.bootstrap.min.js"></script>
<!-- SlimScroll -->
<script src="plugins/slimScroll/jquery.slimscroll.min.js"></script>
<!-- FastClick -->
<script src="plugins/fastclick/fastclick.js"></script>
<!-- AdminLTE App -->
<script src="dist/js/app.min.js"></script>
<!-- ChartJS 1.0.1 -->
<script src="plugins/chart.js/Chart.min.js"></script>
<!-- AdminLTE for demo purposes -->
<script src="js/jquery.min.js" type="text/javascript"></script>
<script src="js/highcharts.js" type="text/javascript"></script>
<!-- page script -->
<script>
  $(function () {
    $('#example1').DataTable();
    $('#example2').DataTable({
      "paging": true,
      "lengthChange": false,
      "searching": false,
      "ordering": true,

```

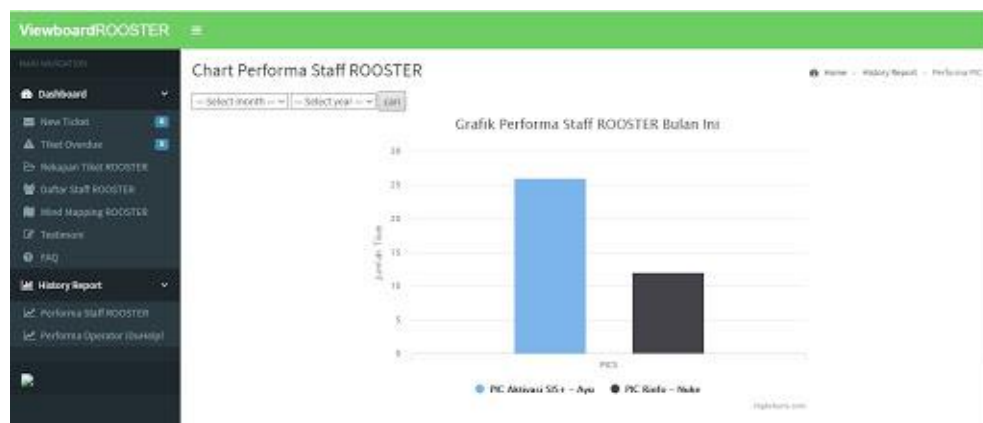
Implementasi

Pada bagian implementasi ini akan ditampilkan hasil akhir dari halaman sistem Viewboard ROOSTER yang telah dirancang dan telah dilakukan beberapa perubahan serta perbaikan dari sistem yang sebelumnya.



Gambar 6.Tampilan Halaman Utama Viewboard ROOSTER

Gambar 3. merupakan halaman utama yang ada pada sistem viewboard ROOSTER saat ini yang bisa diakses oleh semua user. Pada halaman ini terdapat menu navigation yaitu dashboard dan history report dalam bentuk dropdown. Pada bagian dashboard sendiri terdapat submenu yang terdiri dari new ticket, tiket overdue, rekapan tiket ROOSTER, daftar staff ROOSTER, mind mapping ROOSTER, testimoni serta FAQ. Pada bagian main menu atau bagian home dari viewboard ROOSTER ini terdapat new ticket, total ticket, staff ROOSTER, tiket overdue. Serta terdapat fasilitas check ticket ROOSTER pada kolom search.



Gambar 7.Tampilan Halaman Performa Staff ROOSTER

Gambar 4. merupakan tampilan halaman performa staff ROOSTER. User bisa melihat performa staff ROOSTER yang ada pada bagian history report lalu memilih menu performa staff ROOSTER. Pada halaman ini akan ditampilkan informasi seputar kinerja atau performa staff ROOSTER dalam jangka waktu sebulan dengan tujuan untuk memberikan informasi secara akurat mengenai PIC yang menangani tiket ROOSTER terbanyak dan juga terendah akan ditampilkan dalam bentuk grafik pada halaman ini.

No	No.Tiket	Tanggal	Assigned To	Perihal
1	6032	2018-07-12 06:24:03	PIC Rirfo - Nuke	Aktivas Rirfo yang sudah lama tidak digunakan.
2	6031	2018-07-11 06:24:00	PIC Aktivasi SDR - Ayu	Aktivasi SDR
3	6030	2018-07-11 05:59:29	PIC Aktivasi SDR - Ayu	Aktivasi SDR
4	6029	2018-07-10 12:47:15	PIC Aktivasi SDR - Ayu	Aktivasi SDR
5	6027	2018-07-06 04:04:17	PIC Aktivasi SDR - Ayu	Aktivasi SDR
6	5657	2018-06-25 06:48:52	PIC Aktivasi SDR - Ayu	Aktivasi SDR

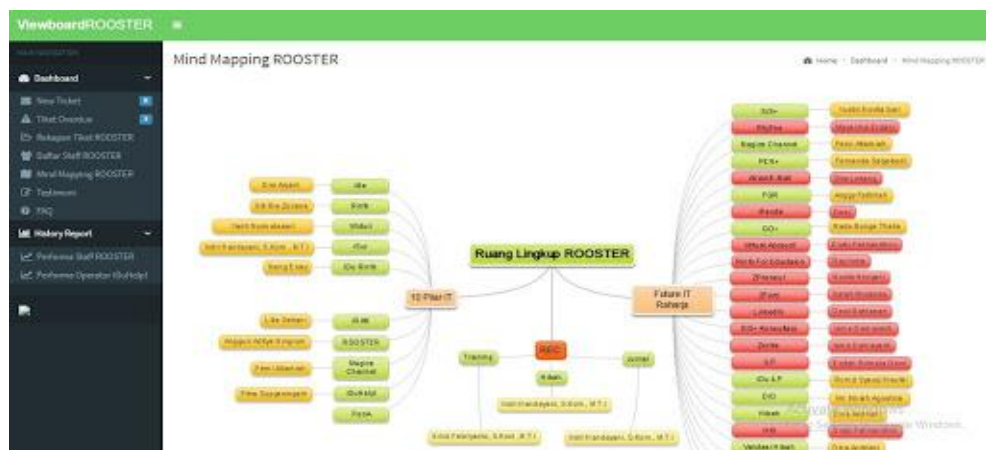
Gambar 8. Tampilan Halaman New Ticket ROOSTER

Gambar 5. merupakan tampilan halaman yang menunjukkan status tiket ROOSTER. Halaman ini dapat diakses oleh user pada bagian dashboard dan memilih menu new ticket. Pada halaman ini berisi informasi seputar daftar tiket ROOSTER yang belum mendapat penanganan oleh PIC terkait. Lengkap dengan menampilkan nomor tiket, tanggal pembuatan tiket, PIC yang dituju, serta perihal pertanyaan yang diajukan.

No	Nama Staff ROOSTER	Email	Last Login
1	Abdulrah	abdulrah@rahaja.info	2018-07-11 06:12:02
2	Adam	adam.burhan@rahaja.info	2018-06-05 01:17:38
3	Ahmad	ahmad.burhan@rahaja.info	2018-05-15 00:56:17
4	Alfah	alfah@rahaja.info	2018-06-13 17:27:38
5	Amalia	amalia@rahaja.info	2018-07-06 00:56:46
6	Andini	andini@rahaja.info	2018-07-09 00:35:25
7	Arini	arini@rahaja.info	2018-05-28 01:02:54
8	Aulia	aulia.yuland@rahaja.info	2018-05-25 02:58:04
9	Arhanul	arhanul@rahaja.info	2017-12-18 13:44:08
10	Baki	baki@rahaja.info	2018-07-31 08:44:27

Gambar 9. Tampilan Halaman Daftar Staff ROOSTER

Gambar 6. merupakan tampilan halaman daftar staff ROOSTER yang dapat diakses oleh user pada bagian dashboard lalu pilih menu daftar staff ROOSTER. Pada halaman ini menunjukkan informasi seputar daftar nama staff ROOSTER yang telah menggunakan sistem ROOSTER baik untuk membuat tiket ataupun sebagainya. Pada halaman ini lengkap ditampilkan pula nama staff ROOSTER, email staff ROOSTER, serta waktu terakhir kali masuk ke dalam sistem ROOSTER.



Gambar10. Tampilan Halaman Mind Mapping ROOSTER

Gambar 7. merupakan tampilan halaman mind mapping dari sistem ROOSTER, dimana user dapat mengakses halaman ini pada bagian dashboard lalu pilih menu mind mapping ROOSTER. Pada halaman ini ditampilkan keseluruhan ruang lingkup dari ROOSTER diantaranya terdiri dari 10 pilar IT, REC, serta FIR (Future IT Raharja) yang digambarkan secara lengkap beserta PIC yang sedang menjabatnya dalam bentuk tampilan peta konsep.

Gambar 11.Tampilan Halaman Form Testimoni ROOSTER

Gambar 8. merupakan tampilan halaman form testimoni ROOSTER yang dapat diakses oleh user pada bagian dashboard lalu pilih menu mind mapping ROOSTER. Pada halaman ini akan ditampilkan form opsional yang harus diisi oleh user untuk mengetahui penilaian serta kualitas dari viewboard ROOSTER dan sistem ROOSTER selama ini.

Gambar 12.Tampilan Halaman FAQ ROOSTER

Gambar 9. merupakan tampilan halaman FAQ dari sistem ROOSTER yang dapat diakses oleh user pada bagian dashboard kemudian pilih menu FAQ. Pada halaman ini akan ditampilkan frequently asked questions terkait sistem ROOSTER. Apabila user memilih atau membuka salah satu link FAQ tersebut maka user akan diarahkan langsung ke sistem iRan (iLearning Raharja Ask and News) untuk mendapatkan informasi secara lengkap.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan pada penelitian ini mengenai viewboard dan sistem ROOSTER yang ada pada Perguruan Tinggi Raharja, maka dapat ditarik 3 buah kesimpulan sebagaimana berikut ini:

1. Untuk saat ini apabila ingin melakukan rekapan data yang ada pada sistem ROOSTER oleh admin ROOSTER pengolahan datanya masih dilakukan dengan menggunakan rinfo sheet, hal ini terjadi

karena data yang ada pada viewboard ROOSTER tidak akurat dengan data yang ada pada sistem ROOSTER. Maka dengan adanya viewboard yang dapat merekap data tiket ROOSTER secara otomatis dapat memberikan kemudahan untuk melakukan rekap tiket ROOSTER perbulannya.

2. Dengan diterapkannya fitur atau fasilitas search ticket pada halaman utama viewboard ROOSTER, memudahkan customer ataupun staff ROOSTER dalam mencari data tiket tanpa harus mencari dalam keseluruhan daftar tiket yang dibuat dan juga tanpa harus masuk ke dalam sistem ROOSTER.
3. Dengan menampilkan performa staff ROOSTER dalam bentuk grafik (chart) maupun dalam bentuk tabel mampu menjadikan viewboard ROOSTER ini menjadi sumber informasi yang akurat dalam hal pengukuran tingkat kualitas kinerja staff ROOSTER dalam hal pelayanan kepada customer, baik itu dalam membuat tiket ROOSTER maupun menangani tiket ROOSTER.

SARAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dianalisa dan dipelajari pada sistem viewboard ROOSTER ini maka penulis dapat memberikan 3 saran antara lain:

1. Diharapkan perlu adanya fasilitas atau fitur remainder yang ada pada sistem viewboard ROOSTER secara otomatis, hal ini agar memudahkan admin dan operator iDuhelp! dalam melakukan remainder kepada PIC terkait, dikarenakan sistem saat ini masih melakukan remainder melalui email Rinfo yang dilakukan secara berkala hingga tiket ditangani oleh PIC terkait.
2. Informasi yang ditampilkan dalam viewboard ROOSTER haruslah informasi yang akurat dan baru agar dapat dimaksimalkan penggunaannya oleh admin ROOSTER, staff ROOSTER maupun customer.
3. Perlu ditambahkan menu berupa informasi tambahan dan update pada sistem viewboard ROOSTER agar viewboard lebih menarik.

DAFTAR RUJUKAN

- Handayani, I., Febriyanto, E., & Solichin, K. R. P. (2018). Penerapan Viewboard Sebagai Media Informasi Sidang Skripsi Pada PESSTA+ di Perguruan Tinggi. *Technomedia Journal*, 2(2), 52-62.
- Handayani, I., Kusumahati, H., & Badriah, A. N. (2017). Pemanfaatan Google Spreadsheet Sebagai Media Pembuatan Dashboard pada Official Site iFacility di Perguruan Tinggi. *Sisfotenika*, 7(2), 177-186.
- Listiyoko, L., Ardi, R. A., & Maksum, A. (2018). Implementasi Live Dashboard Dalam Pengembangan Business Intelligence Pada E-learning Stmik Muhammadiyah Banten. *SEMNASTEKNOMEDIA ONLINE*, 6(1), 2-10.
- Rahardja, U., Aini, Q., & Faradilla, F. (2018). Implementasi Viewboard Berbasis Interaktif Javascript Charts Pada Sistem Penilaian Perkuliahan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(2), 91-102.
- Rahardja, U., Handayani, I., & Setiani, L. (2017). Viewboard Sebagai Laporan Jumlah Keseluruhan Artikel Pada iLearning Raharja Ask and News. *CogITo Smart Journal*, 3(1), 42-55.
- Rahardja, U., Handayani, I., & Wijaya, R. (2018). Penerapan Viewboard Technomedia Journal menggunakan sistem iLearning Journal Center pada Perguruan Tinggi. *Technomedia Journal*, 2(2), 78-89.
- Rahardja, U., Harahap, E. P., & Pratiwi, D. I. (2018). Pemanfaatan RinfoSheet Sebagai Media Informasi Laporan Penjualan Barang pada Raharja Internet Cafe. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(1), 65-74.
- Rahardja, U., Pratama, D., & Susanti, E. (2016). Implementasi Viewboard Dalam Mendukung Penyebaran Informasi Dengan Penyajian Artificial Informatics Pada Perguruan Tinggi. *CCIT Journal*, 9(03), 251-257.
- Rahardja, U., Tiara, K., & Erviani, M. I. (2016). OPTIMALISASI VIEWBOARD RHJFOX BERBASIS BOOTSTRAP SEBAGAI SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN. *Technomedia Journal*, 1(1), 50-64.
- Rahardja, U., Tiara, K., & Utami, R. (2016). Optimalisasi Penerapan ROOSTER Berbasis OsTicket Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan. *Technomedia Journal*, 1(1), 20-35.
- Rahayu, N., Lestari, F. H. N., & Aprilyani, U. T. (2017). Clothing Sales Information System Web-Based: "Bluelight Distro". *VOLT: Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Elektro*, 2(1), 55-62.
- Samsuriah, S. S. (2017). THE SMART CITY DASHBOARD: THE OPTIMIZATION OF THE HEALTH SERVICE WITH THE APPLICATION OF THE INFORMATION TECHNOLOGY AT THE COMMUNITY HEALTH CENTER LEVEL. *Progres*, 9(1), 1-7.
- Velcu-Laitinen, O., & Yigitbasioglu, O. M. (2012). The Use of Dashboards in Performance Management: Evidence from Sales Managers. *International Journal of Digital Accounting Research*, 12.